

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PADA “PT. BANK MANDIRI  
(PERSERO, Tbk)” AREA SURABAYA NIAGA**

**SKRIPSI**



Oleh:

**BAGUS KUSUMA PRAMUDITYA**  
**0513010339/FE/EA**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
2010**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PADA “PT. BANK MANDIRI  
(PERSERO, Tbk)” AREA SURABAYA NIAGA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Akuntansi**



**Diajukan oleh :**

**BAGUS KUSUMA PRAMUDITYA**  
**0513010339/FE/EA**

**Kepada**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
2010**

**SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
PEMANFAATAN EKNOLOGI INFORMASI TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PADA “PT. BANK MANDIRI  
(PERSERO, Tbk)” AREA SURABAYA NIAGA**

**Disusun Oleh :**

**Bagus Kusuma Pramuditya**  
**0513010339/FE/EA**

**Telah dipertahankan dihadapan  
dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada tanggal 20 November 2009**

**Pembimbing :**

**Tim Penguji :**

**Pembimbing Utama**

**Ketua**

**Prof. Dr. H. Soeparlan Pranoto SE, MM, AK**  
**SE, MM, Ak**  
**NIP. 030 195 017**

**Prof. Dr. H. Soeparlan Pranoto**  
**Sekretaris**

**Drs. Ec. H. E Achsan, AK**  
**Anggota**

**Rina Mustika, SE, MM**

**Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”  
Jawa Timur Dekan Fakultas Ekonomi**

**Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, MM**  
**NIP. 030 202 398**

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karuniaNya yang tak terhingga sehingga saya berkesempatan menimba ilmu hingga kenjang Perguruan Tinggi. Berkat rahmatNya pula memungkinkan saya untuk menyelesaikan skripsi dengan judul : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA "PT. BANK MANDIRI (PERSERO, Tbk)" AREA SURABAYA NIAGA.**

Sebagaimana diketahui bahwa penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE). Walaupun dalam penulisan skripsi ini penulis telah mencurahkan segenap kemampuan yang dimiliki, tetapi penulis yakin tanpa adanya saran dan bantuan maupun dorongan dari beberapa pihak maka skripsi ini tidak akan mungkin dapat tersusun sebagaimana mestinya.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Sudarto, MP, Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin N, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. Saiful Anwar, Msi, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya.
4. Ibu Dr. Sri Trisnaningsih, M.Si, Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya.

5. Ibu Dra. Ec. Dwi Suhartini, MAks, selaku Dosen Pembimbing yang dengan kesabaran dan kerelaan telah membimbing dan memberi petunjuk yang sangat berguna sehingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Kepada Alm. Papa tercinta yang semasa hidupnya selalu memberikan do'a, kasih sayang, dukungan, dan bantuannya secara moril maupun materiil.
7. Mama dan keluargaku tercinta terima kasih atas do'a, kasih sayang, dan dukungannya yang telah diberikan selama ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan didalam penulisan skripsi ini, oleh karenanya penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran bagi perbaikan di masa mendatang. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca.

Surabaya, Juni 2010

Penulis

## **DAFTAR ISI**

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>ABSTRAKSI</b> .....	xv

## **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Penelitian .....	9

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Penelitian Terdahulu .....	11
2.2. Telaah Teori .....	18
2.2.1. Teknologi Informasi .....	18

## 2.2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan

Teknologi Informasi .....	21
2.2.2.1. Faktor Sosial ( <i>Social Factor</i> ) .....	24
2.2.2.2. Kompleksitas ( <i>Complexity</i> ) .....	24
2.2.2.3. Kesesuaian Tugas ( <i>Job Fit</i> ) .....	24
2.2.2.4. Konsekuensi Jangka Panjang ( <i>Long Term Cosequences</i> ) .....	24
2.2.2.5. Kondisi yang Memfasilitasi ( <i>Facilitating Condition</i> ) .....	25
2.2.3. Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	25
2.2.4. Kinerja .....	28
2.2.4.1. Definisi Kinerja .....	28
2.2.4.2. Penilaian Kinerja .....	29
2.2.4.3. Manfaat Penilaian Kinerja .....	31
2.2.4.4. Hubungan Model Rantai Teknologi Kinerja .....	31
2.2.5. Pengaruh Faktor Sosial, Kompleksitas, Kesesuaian Tugas, Konsekuensi Jangka Panjang, Kondisi Yang Memfasilitasi terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	34

2.2.5.1. Pengaruh Faktor Sosial ( <i>Social Factor</i> )	
terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	34
2.2.5.2. Pengaruh Kompleksitas ( <i>Complexity</i> ) terhadap	
Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	35
2.2.5.3. Pengaruh Kesesuaian Tugas ( <i>Job Fit</i> ) terhadap	
Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	37
2.2.5.4. Pengaruh Konsekuensi Jangka Panjang	
( <i>Long Term Consequences</i> ) terhadap Pemanfaatan	
Teknologi Informasi .....	39
2.2.5.5. Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi	
( <i>Facilitating Condition</i> ) terhadap Pemanfaatan	
Teknologi Informasi .....	41
2.2.5.6. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi	
terhadap Kinerja Individual .....	43
2.3. Kerangka Pikir .....	46
2.4. Hipotesis .....	50

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	51
3.1.1. Definisi Operasional .....	51



3.1.2. Pengukuran Variabel .....	57
3.2. Teknik Pengukuran Sampel .....	58
3.2.1. Populasi .....	58
3.2.2. Sampel .....	58
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	59
3.3.1. Jenis Data .....	59
3.3.2. Sumber Data .....	60
3.3.3. Pengumpulan Data .....	60
3.4. Teknik Analisis .....	61
3.4.1. Asumsi-Asumsi <i>Structural Equation Modelling</i> .....	62
3.4.1.1. Uji <i>Multivariate Outliers</i> .....	62
3.4.1.2. Uji Normalitas .....	62
3.4.1.3. <i>Multicolinearity</i> atau <i>Singularity</i> .....	63
3.4.2. Tahapan Dalam Prosedur SEM .....	63
3.4.2.1. Spesifikasi Model .....	64
3.4.2.2. Identifikasi .....	69
3.4.2.3. Estimasi .....	70
3.4.2.4. Uji Kecocokan .....	71
3.5. Uji Hipotesis .....	76

## **BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1. Deskripsi Obyek Penelitian .....	78
4.1.1. Sejarah Bank Mandiri .....	78
4.1.2. Visi dan Misi .....	81
4.1.3. Struktur Organisasi .....	82
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian .....	83
4.2.1 Distribusi Frekuensi Faktor Sosial (X1) .....	83
4.2.2. Distribusi Frekuensi Kompleksitas (X2) .....	84
4.2.3. Distribusi Frekuensi Kesesuaian Tugas (X3) .....	84
4.2.4. Distribusi Frekuensi Konsekuensi Jangka Panjang (X4)...	85
4.2.5. Distribusi Frekuensi Kondisi Yang Memfasilitasi (X5).....	86
4.2.6. Distribusi Frekuensi Pemanfaatan Teknologi Informasi (Y1) .....	87
4.2.7. Distribusi Frekuensi Kinerja .....	88
4.3. Asumsi Struktural Equation Modeling .....	89
4.3.1. Uji <i>Multivariate Outlier</i> .....	89
4.3.2. Uji Normalitas .....	91
4.4. <i>Confirmatory Factor Analysis</i> .....	92
4.5. <i>Multicolinearity atau Singularity</i> .....	99
4.6. <i>Structural Equation Modeling</i> .....	100

4.7. Uji Hipotesis .....	103
4.8. Pembahasan .....	106
4.8.1. Hipotesis Ke-1 .....	106
4.8.2. Hipotesis Ke-2 .....	107
4.8.3. Hupotesis Ke-3 .....	108
4.8.4. Hipotesis Ke-4 .....	109
4.8.5. Hipotesis Ke-5 .....	110
4.8.6. Hipotesis Ke-6 .....	112
4.9. Perbedaan Penelitian Sekarang dengan Penelitian Terdahulu .....	113
4.10. Keterbatasan Penelitian .....	115

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	117
5.2. Saran .....	118

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	<i>Goodness-Of-Fit Indices</i> .....	73
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Pada Variabel Faktor Sosial (X1) .....	83
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Pada Variabel Kompleksitas (X2) .....	84
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Pada Variabel Kesesuaian Tugas (X3) ..	85
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Pada Variabel Konsekuensi Jangka Panjang (X4) .....	86
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Pada Variabel Kondisi Yang Memfasilitasi (X5) .....	87
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Pada Variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi (Y1) .....	88
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Pada Variabel Kinerja (Y2) .....	89
Tabel 4.8	Hasil Uji Multivariate Outlier .....	90
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas Secara Multivariate .....	91
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Putaran Ke-1 .....	93
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Putaran Ke-2 .....	95
Tabel 4.12	Hasil Uji Unidimensionalitas .....	197
Tabel 4.13	Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Full Model .....	102

Tabel 4.14	Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Full Model	
	Modifikasi .....	103
Tabel 4.15	Nilai <i>Regression Weights</i> .....	104
Tabel 4.16	Rangkuman Beberapa Perbedaan Dengan Penelitian	
	Terdahulu .....	114

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan <i>Personal Computer</i> (PC) .....	23
Gambar 2.2	Model Rantai Teknologi Kinerja .....	32
Gambar 2.3	Kerangka Pikir .....	49
Gambar 3.1	Path Diagram .....	68
Gambar 4.1	Struktur Organisasi .....	82
Gambar 4.2	Model SEM .....	101

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Rekapitulasi Jawaban Responden
Lampiran 9	: Uji <i>Outlier Multivariate</i>
Lampiran 10	: Uji Normalitas
Lampiran 11	: <i>Construct bReliability dan Variance Extracted</i>
Lampiran 12	: Uji Hipotesis Kausal
Lampiran 6	: Evaluasi Model <i>One-Step Approach to SEM</i>

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA UNIT-UNIT PT. BANK MANDIRI (PERSERO), TBK  
AREA SURABAYA NIAGA**

**Oleh**

**Bagus Kusuma Pramuditya**

**ABSTRAK**

Dunia perbankan, fleksibilitas dalam memberikan pelayanan saat ini menjadi tuntutan sebagian besar nasabah khususnya di kota-kota besar di Indonesia. Nasabah yang kebanyakan menuntut agar dapat menggunakan jasa yang *anytime, anywhere* dan *anyhow* karena tuntutan jaman yang semakin maju dan berkembang menyebabkan kebutuhan nasabah yang semakin beragam dan kompleks dalam melakukan transaksi Tujuan untuk menguji dan membuktikan pengaruh faktor sosial, kompleksitas, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang dan kondisi yang memfasilitasi terhadap pemanfaatan teknologi informasi pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Surabaya Niaga.

Populasi penelitian ini adalah semua karyawan yang berhubungan langsung dengan pemanfaatan teknologi informasi (online) di 24 unit PT. Bank Mandiri (Persero, Tbk) Area Surabaya Niaga sedangkan sampelnya berjumlah 96 karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Surabaya Niaga dengan menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Untuk menjawab perumusan, tujuan dan hipotesis penelitian maka analisis yang digunakan adalah analisis *Structural Equation Modeling*.

Berdasarkan hasil analisis *Structural Equation Modeling*, dapat disimpulkan bahwa faktor sosial ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap pemanfaatan teknologi informasi ( $Y_1$ ), kompleksitas ( $X_2$ ) tidak berpengaruh terhadap pemanfaatan teknologi informasi ( $Y_1$ ), kesesuaian tugas ( $X_3$ ) berpengaruh positif terhadap pemanfaatan teknologi informasi ( $Y_1$ ), konsekuensi jangka panjang ( $X_4$ ) tidak berpengaruh terhadap pemanfaatan teknologi informasi ( $Y_1$ ), kondisi yang memfasilitasi ( $X_5$ ) tidak berpengaruh terhadap pemanfaatan teknologi informasi ( $Y_1$ ), pemanfaatan teknologi informasi ( $Y_1$ ) berpengaruh positif terhadap kinerja ( $Y_2$ ).

**Kata kunci :** *Pemanfaatan teknologi informasi, kinerja, faktor sosial, kompleksitas, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, kondisi yang memfasilitasi, kinerja*



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan perekonomian dan dunia usaha dewasa ini semakin cepat, situasi demikian menciptakan persaingan usaha yang semakin ketat sehingga masing-masing perusahaan harus mempunyai strategi bersaing agar dapat bertahan.

Dunia perbankan, fleksibilitas dalam memberikan pelayanan saat ini menjadi tuntutan sebagian besar nasabah khususnya di kota-kota besar di Indonesia. Nasabah yang kebanyakan menuntut agar dapat menggunakan jasa yang *anytime, anywhere* dan *anyhow* karena tuntutan jaman yang semakin maju dan berkembang menyebabkan kebutuhan nasabah yang semakin beragam dan kompleks dalam melakukan transaksi.

Pemanfaatan teknologi informasi dikalangan perbankan dapat meningkatkan efisiensi operasi dan meminimalisasi resiko operasi, meningkatkan produktivitas, ketepatan dan keamanan operasi perbankan serta dapat digunakan sebagai piranti analisis dan instrument pemasaran. Tanpa teknologi informasi, kalangan perbankan Indonesia akan sulit untuk menjawab tuntutan nasabah dan sulit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kemajuan teknologi informasi yang berjalan sangat pesat menyebabkan bank-bank semakin banyak menawarkan dan mendistribusikan produk dan jasanya, dengan keterlibatan teknologi informasi dalam distribusi pelayanan jasa bank tersebut menyebabkan resiko yang dihadapi industri perbankan akan semakin meningkat baik dari sisi kuantitas maupun kualitas. (Sugiarto, 2003).

Empat hal penting agar sebuah bank bisa tumbuh menjadi besar dan kuat adalah modal yang kuat sebagai dasar pertumbuhan bank, teknologi yang kuat sebagai basis untuk bersaing, manajemen yang kuat sebagai basis pertumbuhan yang produktif dan aman, dan sumber daya manusia yang professional dan etika. Jadi, bank yang tidak memiliki teknologi yang kuat akan menghadapi masalah yang serius dalam bersaing. (Susetyo, 2006)

Dua aspek penting dalam pengembangan bisnis yang berhubungan dengan teknologi informasi adalah infrastruktur dan SDM, selain kedua aspek tersebut, tentunya masih banyak aspek lain seperti financial, namun lemahnya infrastruktur dan kelangkaan SDM merupakan penyebab lambannya bisnis teknologi informasi, langkanya SDM IT yang handal merupakan masalah utama di seluruh dunia. (Raharjo, 2000).

Melayani tuntutan nasabah yang semakin kompleks mendorong perusahaan perbankan di Indonesia bersaing untuk meningkatkan kualitas layanannya. Salah satunya adalah dengan teknologi informasi.

Teknologi informasi yang ada juga harus didukung dengan SDM yang bisa mengoperasikan teknologi informasi tersebut agar manfaatnya dapat sama-sama dirasakan baik individu yang mengoperasikannya maupun perusahaan, maka akan sulit bagi suatu bank jika dalam kegiatan operasionalnya tidak menggunakan teknologi informasi karena persaingan yang ketat antar bank yang semuanya mengandalkan teknologi informasi untuk unggul dalam persaingan.

Menurut Bodnar dan Hopwood (1995) yang dikutip oleh Laksmana dan Muslich (2002) ada tiga hal yang berkaitan dengan teknologi informasi berbasis komputer, yaitu perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan pengguna (*brainware*). Ketiga elemen tersebut saling berinteraksi dan dihubungkan dengan suatu perangkat masukan dan keluaran (*input-output media*) yang sesuai dengan fungsinya masing-masing. Pengguna sistem adalah manusia (*man*) yang secara psikologi memiliki perilaku (*behavior*) tertentu yang melekat pada dirinya, sehingga aspek keperilakuan dalam konteks manusia sebagai pengguna (*brainware*) teknologi informasi menjadi penting sebagai faktor penentu pada setiap orang yang menjalankan teknologi informasi.

Thompson *et al*, (1991) dalam Jin (2003) mengemukakan pentingnya aspek perilaku dalam penerapan penggunaan PC. Hal tersebut didasarkan hasil penelitian empiris yang menguji pengaruh perilaku individual pengguna terhadap penggunaan *personal computer* (PC) yang mengadopsi

teori sikap dan perilaku dari Triandis (1980) dengan memasukkan enam faktor yang mempengaruhi penggunaan *personal computer* (PC) yaitu faktor sosial (*social norm*), perasaan individu (*affect*), kompleksitas (*complexity*), kesesuaian tugas (*job fit*), konsekuensi jangka panjang (*long term consequences*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*).

Hasil penelitian Thompson *et al*, (1991) dalam Jin (2003) ditemukan bukti bahwa faktor sosial (*social factor*), kesesuaian tugas (*job fit*), dan konsekuensi jangka panjang (*long term consequences*) menunjukkan hubungan positif terhadap *personal computer* (PC), sedangkan perasaan individu (*affect*), kompleksitas (*complexity*) dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) menunjukkan hubungan yang tidak signifikan dan negatif terhadap penggunaan *personal computer* (PC).

Jin (2003) juga melakukan penelitian dengan menguji enam faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi (TI) dengan menggunakan model konseptual yang telah dikembangkan dan diuji sebelumnya oleh Thompson *et al*, (1991) sedangkan untuk menguji hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi (TI) terhadap kinerja individual menggunakan model dari penelitian Goodhue dan Thompson (1995). Hasil penelitian menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan antara faktor sosial (*social factor*) dengan pemanfaatan teknologi informasi (TI), sedangkan perasaan individu (*affect*) tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan pemanfaatan teknologi informasi (TI).

Hasil penelitian Jin (2003) juga menunjukkan hubungan negatif antara kompleksitas (*complexity*), kesesuaian tugas (*job fit*), konsekuensi jangka panjang (*long term consequences*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) dengan pemanfaatan teknologi informasi (TI). Hasil penelitian tidak mendukung hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi (TI) dengan kinerja akuntan publik.

PT. Bank Mandiri (Persero, Tbk) merupakan salah satu bank pemerintah Indonesia yang memiliki jumlah nasabah dan penggunaan komputer terbesar di Indonesia yang juga ikut berlomba untuk meningkatkan kualitas layanannya dengan investasi teknologi informasi.

Proses implementasi sistem teknologi informasi yang *online* dan terintegrasi yang merupakan jaringan komputasi berbasis *web* yang terhubung secara *real time* dan *online* yang terkoneksi langsung dengan kantor pusat PT. Bank Mandiri (Persero, Tbk) di Jakarta.

Hampir disemua titik pelayanan PT. Bank Mandiri (Persero, Tbk) di seluruh Indonesia sudah menggunakan sistem ini. Mulai dari transaksi keuangan dan pelaporan keuangan, aplikasi simpanan dan pinjaman, informasi nasabah dan aplikasi sumber daya manusia. Selain itu, dengan sistem ini karyawan juga dapat menyimpan mengambil, mengubah, mengolah dan mengkomunikasikan informasi yang diterima dengan menggunakan sistem informasi, dengan adanya teknologi informasi di PT. Bank Mandiri (Persero, Tbk) maka perusahaan bisa mempunyai produk

keuangan yang sesuai dengan perilaku nasabahnya sehingga tercapai tujuan utama perusahaan yaitu meningkatkan *sales* dan mempercepat keputusan manajemen strategis berdasarkan data yang akurat.

Penerapan teknologi informasi pada PT. Bank Mandiri (Persero, Tbk) di unit-unit dirasakan memberikan manfaat yang cukup signifikan. Adanya teknologi informasi ini memudahkan untuk operasional, pemeliharaan dan *control* aplikasi di unit Bank Mandiri serta meningkatkan daya saing Bank Mandiri dengan bank-bank lain. Sementara itu bagi nasabah manfaat yang diperoleh cukup signifikan, mereka dapat bertransaksi secara *online* di seluruh gerai Bank Mandiri.

Penerapan teknologi informasi di PT. Bank Mandiri (Persero, Tbk) dapat membantu para karyawan dalam melaksanakan tugasnya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya. Kendati begitu, menurut GA PT. Bank Mandiri (Persero, Tbk) Area Surabaya Niaga, Bpk. Rustam tidak berarti penerapan teknologi informasi di PT. Bank Mandiri tanpa kendala, terutama dalam penggunaan dan pengoperasian teknologi informasi ini oleh karyawan. Kesiapan SDM dalam penerapan sistem teknologi informasi ini merupakan tantangan yang harus dihadapi PT. Bank Mandiri (Persero, Tbk) jadi semuanya itu kembali pada bagaimana kesiapan SDM PT. Bank Mandiri (Persero, Tbk) dalam menerima dan memanfaatkan sistem dan teknologi yang ada karena secanggih apapun sistem atau teknologi yang ada tetapi tanpa adanya SDM yang handal yang bisa

dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor sosial, kompleksitas, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, dan kondisi yang memfasilitasi maka tidak akan bisa mendatangkan manfaat bagi perusahaan.

Menurut Syam (1999) dalam Nasution (2004), pertimbangan perilaku perlu mendapat perhatian khusus dalam konteks penerapan teknologi informasi (TI). Pendapat ini sejalan dengan Sung (1987) dan Henry (1986) yang dikutip Nasution (2004) yang menyatakan bahwa faktor-faktor teknis, perilaku, situasi dan personel pengguna teknologi informasi (TI) perlu dipertimbangkan sebelum teknologi informasi diimplementasikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi para personil yang terlibat dalam implementasi sistem akan berpengaruh pada akhir suatu sistem, apakah sistem tersebut berhasil atau tidak, dapat diterima atau tidak, dapat bermanfaat atau tidak jika diterapkan.

Penelitian ini dilakukan karena ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi di PT. Bank Mandiri (Persero, Tbk) dan dengan SDM yang dimiliki oleh organisasi dalam mengoperasikannya, akan mendatangkan *value* (nilai) yaitu berupa peningkatan kinerja karyawan yang secara otomatis akan tercapai tujuan perusahaan yaitu meningkatkan *sales* dan daya saing dengan bank-bank lain.

Peneliti dirasa perlu untuk meneliti faktor-faktor apakah yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan, dan objek pada penelitian ini menggunakan PT. Bank Mandiri (Persero,

Tbk), yang untuk saat ini persaingan antara bank-bank konvensional dengan bank milik pemerintah maupun swasta nasional dan syariah berlomba-lomba untuk meningkatkan kinerjanya dengan dukungan teknologi informasi.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, akan dilakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO, Tbk) AREA SURABAYA NIAGA”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh antara faktor sosial (*social factor*) dengan pemanfaatan teknologi informasi.
2. Apakah terdapat pengaruh antara kompleksitas (*complexity*) dengan pemanfaatan teknologi informasi.
3. Apakah terdapat pengaruh antara kesesuaian tugas (*job fit*) dengan pemanfaatan teknologi informasi.
4. Apakah terdapat pengaruh antara konsekuensi jangka panjang (*long term consequences*) dengan pemanfaatan teknologi informasi.



5. Apakah terdapat pengaruh antara kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) penggunaan teknologi informasi yang *online* pada PT. Bank Mandiri (Persero, Tbk) dengan pemanfaatan teknologi informasi.
6. Apakah terdapat pengaruh antara pemanfaatan teknologi informasi dengan kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero, Tbk).

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh faktor sosial (*social factor*), kompleksitas (*complexity*), kesesuaian tugas (*job fit*), konsekuensi jangka panjang (*long term consequences*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) terhadap pemanfaatan teknologi informasi pada PT. Bank Mandiri (Persero, Tbk) Area Surabaya Niaga.
2. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero, Tbk) Area Surabaya Niaga.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan untuk melakukan keputusan investasi dalam teknologi informasi dengan mempertimbangkan dampak kinerja karyawan yang disebabkan oleh pemanfaatan teknologi informasi dan faktor-faktor yang mempengaruhi

sikap dan perilaku individu sehingga dapat membuka wawasan anggota perusahaan mengenai pentingnya pemahaman tentang teknologi informasi sehingga dapat mendorong anggota organisasi untuk memanfaatkan teknologi informasi yang ada untuk meningkatkan kinerja.

## 2. Bagi Peneliti dan Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan wawasan dan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi sikap dan perilaku individu terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.

## 3. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur bidang teknologi informasi dan memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi sikap dan perilaku individu terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.